

Universidad de Huánuco

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS



TESIS

MECANISMO ALTERNO DE REGISTROS CIVILES PARA
POBLACIONES ALEJADAS DE LA PROVINCIA DE LIMA DURANTE
EL 2016 Y SUS IMPLICANCIAS CONSTITUCIONALES.

**Para optar el Título Profesional de
ABOGADO**

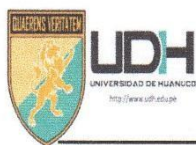
TESISTA

REVILLA SOLIS, Roberto Alberto

ASESOR

Mtro. INFANTAS MOSCOSO, IGNACIO

Huánuco - Perú
2019



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
Ciclo de Asesoramiento para la Tesis Profesional



RESOLUCIÓN N° 1047-2018-DFD-UDH
Huánuco, 17 de diciembre de 2018.

Visto la Resolución N° 005-2018-DCATP-UDH de fecha 26 de enero de 2018 que declara **APROBAR** el Proyecto de Investigación intitulado **"MECANISMO ALTERNO DE REGISTROS CIVILES PARA POBLACIONES ALEJADAS DE LA PROVINCIA DE LIMA DURANTE EL 2016 Y SUS IMPLICANCIAS CONSTITUCIONES"**, presentado por el Bachiller **Roberto Alberto REVILLA SOLIS**;

CONSIDERANDO:

Que, el Art. 14° numeral 1 del Reglamento de Grados y Títulos del Programa Académico de Derecho y Ciencias Políticas vigente para el caso determina las diversas modalidades al cual el Graduando puede acogerse para obtener el Título Profesional de Abogado.

Que, mediante Resolución N°587-2015-R-CU-UDH de fecha 29 de mayo de año 2015 se aprobó el ciclo de Asesoramiento para la tesis profesional- CATP/DERECHO del Programa Académico de Derecho y Ciencias Políticas, en atención al Art. 31 del Reglamento General de Grados y Títulos de la UDH;

Que, mediante Informe Final de fecha 28 de febrero de 2018, el Mg. José Ignacio Infantas Moscoso Asesor del Proyecto de Investigación **"MECANISMO ALTERNO DE REGISTROS CIVILES PARA POBLACIONES ALEJADAS DE LA PROVINCIA DE LIMA DURANTE EL 2016 Y SUS IMPLICANCIAS CONSTITUCIONES"**, *aprueba el informe final de la Investigación;*

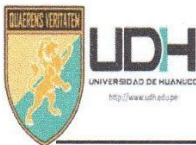
Que, en cumplimiento al Art. 31 del Reglamento de Grados y Títulos del Programa Académico de Derecho y CC.PP vigente para el caso y a mérito del documento de visto y habiendo la Bachiller previamente presentado los tres ejemplares de la referida Tesis debidamente espiralados, es pertinente emitir la Resolución de Jurado y señalar fecha y hora para su Sustentación;

Estando a lo dispuesto en el Art. 44° de la Nueva Ley Universitaria N° 30220; Inc. n) del Art. 44° del Estatuto de la Universidad de Huánuco; Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución N° 466-2016-R-CU-UDH del 23 de mayo de 2016 y la facultad que indique;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- DESIGNAR al Jurado Calificador para examinar al Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas, don **Roberto Alberto REVILLA SOLIS**, para obtener el Título Profesional de **ABOGADO** por la modalidad de Trabajo de Investigación Científica (Tesis), llevado a cabo en el Ciclo de Asesoramiento para la Tesis profesional; a los siguientes docentes:

| | |
|--------------------------------|--------------|
| Dr. Carlos A. Hinojosa Uchofen | : Presidente |
| Mg. Lesly P. Bravo Meneses | : Secretario |
| Dr. Hugo Romero Delgado | : Vocal |



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
Ciclo de Asesoramiento para la Tesis Profesional



RESOLUCIÓN N° 1047-2018-DFD-UDH
Huánuco, 17 de diciembre de 2018.

Artículo Segundo.- Señalar fecha de sustentación el día viernes 21 de diciembre del 2018 a horas 2:30 p.m. en el aula N° 01 3er piso, sito en el Jr. Domingo Casanova N° 148 Lima – Lince, sede de la Universidad de Huánuco.

Artículo Tercero.- Difúndase publicando e invitando a la comunidad académica para que presencien dicha sustentación.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

Dr FERNANDO CORCINO BARRUETA
DECANO

DISTRIBUCIÓN: Vice. Rect. Académico , Fac. Derecho, Of. Mat. Y Reg. Acad.f. Exp. Interesado, archivo.
FCB/znn



**ACTA DEL PROCESO DE CALIFICACIÓN POR LA MODALIDAD DE PRESENTACION
Y SUSTENTACION DE UNA TESIS**

En la ciudad de Lima, siendo las 14:30 horas del día 21 del mes de diciembre del año dos mil dieciocho se reunieron en el Jr. Domingo Casanova N° 148 - LIMA - Lince los miembros Ratificados del Jurado Examinador, designados por Resolución N° 1047-2018-DFD-UDH del 17 de diciembre de 2018, al amparo de la nueva Ley Universitaria N° 30220 inc "n" del Art. 44 del Estatuto de la Universidad de Huánuco, Reglamento de Grados y Títulos, para proceder por la modalidad de Presentación y Sustentación de una Tesis del Graduado **Roberto Alberto REVILLA SOLIS** el postulante al Título de Abogado, procedió a la exposición de la Tesis, absolviendo las interrogantes que le fueron formuladas por los miembros designados del Jurado, de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias; realizado el exposición, el Jurado procedió a la calificación.

JURADOS CALIFICADORES

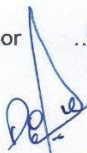
PUNTAJE


| | | |
|--------------------------------|------------|-----------|
| Dr. Carlos A. Hinojosa Uchofen | Presidente | <u>14</u> |
| Abg. Lesly P. Bravo Meneses | Secretaría | <u>14</u> |
| Dr. Hugo Romero Delgado | Vocal | <u>14</u> |

CALIFICATIVO : 14 CATORCE
En números En letras

RESULTADO : APROBADO por UNANIMIDAD


Abg. Lesly P. Bravo Meneses
Secretaría


Dr. Carlos A. Hinojosa Uchofen
Presidente


Dr. Hugo Romero Delgado
Vocal

DEDICATORIA:

A nuestro creador, por sus bendiciones.

A mis amadas esposa e hijas y a mí querida familia
por su apoyo constante.

A mis padres que siempre motivaron mis estudios.

AGRADECIMIENTO:

Quiero agradecer a la Universidad de Huánuco por haber encaminado mi carrera de Derecho y ayudado a lograr ser mejor persona y profesional.

A mis padres por su apoyo incansable.

A mi esposa por su amor, paciencia y apoyar siempre mis objetivos.

ÍNDICE

| | |
|---------------------|-----|
| DEDICATORIA..... | II |
| AGRADECIMIENTO..... | III |
| ÍNDICE..... | IV |
| RESUMEN..... | V |
| ABSTRAC..... | VII |
| INTRODUCCION..... | IX |

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

| | | |
|-----|-----------------------------------|----|
| 1.1 | Descripción del problema | 11 |
| 1.2 | Formulación del problema | 14 |
| 1.3 | Objetivo General | 15 |
| 1.4 | Objetivos Específicos | 15 |
| 1.5 | Justificación de la investigación | 15 |
| 1.6 | Limitaciones de la Investigación | 17 |
| 1.7 | Viabilidad de la investigación | 18 |

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

| | | |
|------|-------------------------------------|----|
| 2.1. | Antecedentes de la investigación | 19 |
| 2.2. | Bases Teóricas | 22 |
| 2.3 | Definiciones Conceptuales | 27 |
| 2.4. | Hipótesis | 31 |
| 2.5. | Variables | 32 |
| | 2.5.1. Variable independiente | 32 |
| | 2.5.2. Variable dependiente | 32 |
| 2.6. | Operacionalización de las Variables | 32 |

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

| | | |
|---------|--|----|
| 3.1. | Método de la investigación | 33 |
| 3.1.1. | Diseño | 33 |
| 3.1.2. | Tipo | 34 |
| 3.1.3. | Nivel | 34 |
| 3.2. | Población y Muestra | 35 |
| 3.3. | Técnicas e Instrumentos de Investigación | 36 |
| 3.3.1.. | Para la recolección de datos | 36 |
| 3.3.2.. | Para la representación de datos | 36 |
| 3.3.3. | Para el análisis e interpretación de datos | 37 |

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

| | | |
|------|------------------------------|----|
| 4.1. | PROCESAMIENTO DE DATOS | 39 |
| 4.2 | Contrastación y de hipótesis | 49 |

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN Y RESULTADOS

| | | |
|------|---------------------------------|----|
| 5.1. | Contrastación de los resultados | 50 |
|------|---------------------------------|----|

| | |
|--------------|----|
| CONCLUSIONES | 55 |
|--------------|----|

| | |
|-----------------|----|
| RECOMENDACIONES | 56 |
|-----------------|----|

| | |
|----------------------------|----|
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 57 |
|----------------------------|----|

| | |
|---------------|-----------|
| ANEXOS | 59 |
|---------------|-----------|

RESUMEN

Tradicionalmente, las inscripciones de las actas registrales eran de forma manual y de acuerdo a las legislaciones de la época; posteriormente y de acuerdo a la legislación actual los procedimientos y los formatos se estandarizaron.

Recientemente El RENIEC viene implementando permanentemente estrategias de gobierno electrónico centradas en aplicaciones informáticas, encaminadas a la innovación y conocimiento, promoviendo la transparencia de la Administración Pública en el Perú, con el objetivo de mejorar la eficiencia y el fortalecimiento de las relaciones con los ciudadanos residentes en el Perú, así como en el extranjero. Con la finalidad de mejorar e implementar mecanismos para asegurar el acceso oportuno a la información y optimizar los niveles de simplificación administrativa de acuerdo a la normativa vigente, así como mejorar la seguridad de la información, y la adecuación de la normatividad necesaria para el despliegue del Gobierno Electrónico.

El RENIEC ha desarrollado el “Acta Registral Electrónica”, el mismo que esta soportado por las TIC, normativa legal y cuenta con una Certificación de Idoneidad Técnica para la Producción de Microformas Digitales bajo la Norma Técnica Peruana 392.030-2:2005 – Microformas. Se concluye que la implementación del proyecto de producción de actas registrales de físico a digital ha permitido y permitirá un avance jurídico-tecnológico en los procesos, teniendo un efecto real y concreto en la calidad del servicio de los usuarios.

La presente tesis quiere demostrar que si existe viabilidad para ejercer mecanismos alternativos en el Registro Nacional de Identificación y estado civil, como objetivos principal nos proponemos explicar, los criterios para que los funcionarios de RENIEC puedan aplicar estas herramientas legales, cuando los administrados invoquen derechos constitucionales.

Se realizó un estudio descriptivo y explicativo, correlacional, no

experimental, de nivel aplicativo, dónde la población coincide con su muestra, con 100 profesionales

del RENIEC encargados de los procesos de actas registrales que proceden de los registros civiles de municipalidades de Lima provincia.

Para el procesamiento y análisis de la información fueron incorporados el programa computarizado SPSS v. 23 y con ello se elaboró los cuadros con precisiones porcentuales. Para la medición de los instrumentos se tuvo en consideración El Coeficiente Alfa de Cronbach, para medir el grado de correlación se tuvo en cuenta el Coeficiente de Correlación de Pearson que midió el grado de correlación siendo esta positiva.

PALABRAS CLAVES: Ciudadano, Registros civiles, derecho constitucional a la identidad.

ABSTRAC

Traditionally, the inscriptions of the registry acts were of manual form and according to the legislations of the time; subsequently and according to the current legislation the procedures and formats were standardized.

Recently RENIEC has been permanently implementing electronic government strategies focused on computer applications, aimed at innovation and knowledge, promoting the transparency of Public Administration in Peru, with the aim of improving efficiency and strengthening relations with resident citizens. in Peru, as well as abroad. In order to improve and implement mechanisms to ensure timely access to information and optimize the levels of administrative simplification in accordance with current regulations, as well as improving the security of information, and the adequacy of the necessary regulations for the deployment of the Electronic Government.

The RENIEC has developed the "Electronic Registry Act", the same that is supported by the TIC, legal regulations and has a Certification of Technical Suitability for the Production of Digital Microforms under the Peruvian Technical Standard 392.030-2: 2005 - Microforms. It is concluded that the implementation of the project of record production from physical to digital has allowed and will allow a legal-technological advance in the processes, having a real and concrete effect on the quality of the service of the users.

This thesis aims to demonstrate that if there is feasibility to exercise alternative mechanisms in the National Identification and Marital Registry, as main objectives we propose to explain, the criteria for RENIEC officials to apply these legal tools, when the administered invoke constitutional rights.

A descriptive, explanatory, correlational, non-experimental, application-level study was carried out, where the population coincides with its sample, with 100 professionals of RENIEC in charge of the processes of registry records that come from the civil registries of Lima province..

For the processing and analysis of the information, the computerized program SPSS

v. 23 and with this the tables were elaborated with percentage precisions. For the measurement of the instruments the Cronbach's Alpha Coefficient was taken into account. To measure the degree of correlation, the Pearson Correlation Coefficient was taken into account, which measured the correlation degree being positive.

KEYWORDS: Citizen, Civil registers, constitutional right to identity

INTRODUCCIÓN

La presente tesis tiene como objetivo investigar la viabilidad de los mecanismos alternativos para la solución de conflictos en los procesos de registros civiles del Registro nacional de identificación y estado civil, como problema principal analizaremos, cuáles son las trabas que está encontrando la institución y que pone en peligro derechos fundamentales de los administrados.

La presente tesis se estructura empezando con el capítulo primero correspondiente a la descripción del problema en la que se describe la coyuntura que atraviesa RENIEC; así mismo la formalización del problema, los objetivos, la justificación, la viabilidad y las limitaciones de la investigación.

En el capítulo segundo referido al marco teórico, se hace una reseña de hechos o antecedentes relacionados a la problemática con autores o hechos que determinan un rumbo a la investigación, tenemos los antecedentes nacionales e internacionales, bases teóricas que son el soporte jurídico y normativo de la presente tesis. Así mismo las definiciones conceptuales; la identificación de variables y la hipótesis planteada para la solución del problema.

En el capítulo tercero abarcamos los materiales y métodos en los cuales definimos el tipo y diseño de la investigación, metodología, limitaciones, universo y muestra así como también la elaboración, validación y aplicación del instrumento.

La cuarta parte narramos los resultados de la investigación en formamos el análisis de los datos mediante métodos e instrumentos, sobre la base de las variables e hipótesis propuestas; así como su análisis y discusión.

En el capítulo quinto mencionaremos las conclusiones y recomendaciones; dando a conocer los hallazgos, así mismo demostramos nuestra hipótesis y recomendamos las debidas

implementaciones, por ultimo mostramos una bibliografía que ha sido escogida dentro del contexto general con los autores más reconocidos del derecho y del alcance de la investigación.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) es la institución que dentro del marco de la constitución y la ley, brinda el registro de identificación y el registro de los hechos vitales de todos los peruanos y peruanas, utilizando tecnologías y procedimientos de alta calidad alineados a los derechos fundamentales adscritos a la Constitución del Perú; desde su creación hasta la actualidad se viene observando que esta institución ha generado una gran variedad de plataformas tecnológicas que permiten realizar el registro de hechos vitales e identificación a todos los peruanos y peruanas que tienen el derecho a este servicio, pero en el día a día se aprecia que este servicio no satisface la necesidad de los ciudadanos; una primera problemática que encuentra esta institución, es que no todos los registros civiles se encuentran a su cargo y esto es un primer indicio de que algo tiene que mejorar, debido a que las actas registrales son el requisito fundamental para la obtención de identificación o DNI, en ese sentido RENIEC como parte de su política y mejora continua de la calidad de sus servicios está generando convenios con más de 2000 municipalidades que cuentan con delegación de funciones para registros civiles a nivel nacional y está entregando sus tecnologías, conocimientos registrales y así mismo capacita para el correcto registro de actas (nacimiento, matrimonio, defunción); estas instituciones tienen en sus jurisdicciones, centros poblados, comunidades nativas y poblaciones bilingües, esta estrategia debe dar un resultado a largo plazo porque permitiría que si el hecho vital está registrado correctamente la base de datos de identificación (DNI) se actualizara de la misma manera y dará como resultado que miles de peruanos que viven en lugares alejados puedan obtener beneficio que por ley corresponde, pero esta estrategia no es suficiente, como se mencionó en líneas anteriores, las tecnologías,

conocimientos, capacitaciones y asesorías en temas registrales las brinda RENIEC, pero el personal o registradores civiles los brindan estas instituciones ediles, que en muchos de los casos son personal que no cuentan con formación jurídica, adicionalmente desconocen las normativas, reglamentos de inscripción y procedimientos administrativos, generando una serie de errores registrales que están afectando a la identidad de nuestros connacionales.

Un pequeño ejemplo y muy común es al momento de una inscripción ordinaria de nacimiento de un recién nacido mediante el CNV (Certificado de Nacido Vivo) expedido por el centro de salud o profesional de la salud, se procede a inscribir el acta registral en el sistema consignando erróneamente en el rubro sexo el género 'MASCULINO' siendo el correcto el género 'FEMENINO' y aunado al desconocimiento o distracción al momento de la verificación y suscripción de lo registrado por los padres del menor, ya dieron valor legal al acta registral de nacimiento, de este hecho se desprende que el Acta de Nacimiento devendría en irregular, toda vez que la misma ha sido asentada con errores, teniéndose además que dicho error, perjudica el derecho del titular a una identificación plena reconocida constitucionalmente, puesto que se estaría afectando su identidad, al no poder generar su respectiva inscripción en el Registro Único de Identidad de Personas Naturales y por consiguiente la validez de dicha Acta registral como instrumento jurídico de prueba; cuya salvaguarda es competencia constitucional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

En el presente caso, se ha visto afectado el Principio de Legalidad, contemplado en el Art. IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General", (..) principio que constituye el fundamento de la validez de los actos de la gestión pública, dando conformidad a todos aquellos actos administrativos decisorios efectuados bajo su amparo y desautorizando por consiguiente a todos aquellos actos que exceden los límites de la norma (..); precisándose en el numeral 7.4.7 de la Directiva DI-407-GRC/003 sobre "Procedimientos Vinculados a la Depuración de Actas Registrales en el Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas del RENIEC", (..)establece como supuesto de cancelación de

una inscripción registral cuando se compruebe o determine de forma cierta la existencia de razones que indubitadamente ameriten su cancelación (..); en tal sentido, la Institución en atención a salvaguardar la Seguridad Jurídica del Registro Civil y la Identidad del titular del Acta de Nacimiento, teniéndose además que el Acta Registral, debe garantizar una correcta, idónea y plena identificación de ciudadanos a quienes se refieren, en tanto que sustentan actos registrales como es el nacimiento, con diversas connotaciones jurídicas patrimoniales, en ese sentido la institución debe proceder administrativamente a la Cancelación de este registro.

Este tipo de error genera procedimientos administrativos posteriores para subsanar o reinscribir un hecho vital, perjudicando no solo al menor por no obtener oportunamente su documento de identificación sino a otros derechos y beneficios que brinda el estado como son a los servicios de salud, educación, etc.; así mismo otra problemática que se ha apreciado es el incumplimiento de procedimientos protocolares para la remisión de los acervos registrales de estas municipalidades, para su procesamiento y actualización en los sistemas de registros civiles, este es otro gran problema, porque desde el tiempo de envió hasta las plantas de proceso de RENIEC están generando una demora de 1 mes, hasta 1 año y esto por el desconocimiento o resistencia al envío de dicha información por parte de estas instituciones; de la descripción de estos problemas se están presentando un problema mayor porque al no obtener el DNI los ciudadanos están acudiendo a los órganos jurisdiccionales y por ultimo a los tribunales constitucionales reclamando su derecho a la Identidad, y lamentablemente RENIEC está asumiendo esa carga procesal sin haber generado el problema y lamentablemente está dañando la imagen de la institución por los fallos emitidos por estos órganos jurisdiccionales.

Luego de haber hecho un recuento por los procesos de registros civiles es tiempo de analizar mecanismos alternativos que permitan solucionar estos errores que pasan estrictamente por el desconocimiento de la normatividad y en forma operativa de las tecnologías que brinda el RENIEC para el asentamiento de inscripciones.

Una de las primeras alternativas que ha buscado RENIEC es crear el acta

registral electrónica que es un producto digital que registra las inscripciones de nacimientos, matrimonios y defunciones, esto significa que los datos contenidos en el acta registrales nunca más se realizará en forma analógica o en papel, sino en un medio digital, garantizando que la información registrada sea fidedigna y estará disponible a través del tiempo, permitiendo reducir el tiempo de procesamiento de las actas registrales de 8 horas a 10 minutos y atención de las copias certificadas de manera inmediata a nivel nacional, siendo el principal beneficiario 'el ciudadano'.

Esta implementación que ha cambiado los paradigmas del Registro Civil y que además elimina los archivos físicos que podrían sufrir pérdida, destrucción o manipulación, se ha realizado gracias al uso de la tecnología de la información como Certificado Digital y Microformas Digitales en concordancia con la normativa legal vigente (Decreto Legislativo N° 681 y 827, Decreto Supremo N° 052-2008-PCM y la NTP 392.030-2:2005).

Así mismo de seguir con esta misma normativa vigente, RENIEC en algún momento colapsará por los errores descritos, generará conflictos sociales, aumentará la carga procesal en el Poder Judicial y tribunal constitucional y todo esto genera retraso.

En la presente investigación tratamos de demostrar que se debe mejorar o reformar los mecanismos alternativos o herramientas jurídicas en las normas legislativas y constitucionales en favor de RENIEC, así mismo se debe preparar a los funcionarios en el conocimiento del derecho registral.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

PROBLEMA GENERAL

Es la problemática que existe actualmente con los ciudadanos por no poder acceder al documento de identificación por la falta de actualización del registro en línea de los registros civiles afiliados al RENIEC y esto implica la vulneración a derechos constitucionales como el de la dignidad, al nombre y sobre todo al de la identidad.

PROBLEMA ESPECIFICO

PE1: El orden jurídico brinda a los funcionarios del Registro de Identificación y estado Civil, el ejercicio de la actividad normativa, que consiste en la emisión de normas

PE2: La falta de herramientas informáticas en las Oficinas Registrales de las municipalidades no permite una comunicación constante con el RENIEC, generando demoras en la absolución de consultas y procesos de las actas registrales.

1.3 OBJETIVO GENERAL

Impulsar ante el congreso reformas legislativas que permitan un criterio distinto en tema registral y así mismo implementar una herramienta informática dentro de RENIEC, que resuelva el error que comete el Registrador Civil en el Acta y que este desarrollada dentro de un marco normativo y constitucional.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1: RENIEC deberá proyectar ante el congreso de la república, reformas legislativas sobre su ley orgánica, en aras de actualizarlos; los cuales en cierta forma están generando la problemática actual.

OE2: Crear un sistema Directo entre las OREC (oficina de registro de estado civil) y RENIEC, a fin de que se envíen las actas registrales en forma oportuna. RENIEC debe dar solución a la Red Informática a través de su plataforma de soporte técnico, cuando existan problemas de sistema por la carga de trabajo de los equipos y además por ser el administrador de la información.

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La masificación del acta Registral Electrónica tiene una variedad de beneficios, sin embargo, uno de los más importantes es el ofrecido al ciudadano, toda vez que ya no tendrá que esperar hasta el día siguiente para que pueda obtener una copia certificada de su acta de nacimiento, matrimonio o defunción, porque esta será entregada inmediatamente luego que termine el proceso de su generación.

Con el proceso anterior, luego que se registraba un acta de nacimiento, matrimonio o defunción, el ciudadano tenía que esperar que el punto de atención envíe esa acta física a través de un Courier a la línea de producción automatizada, donde dichas actas tenían que pasar por las etapas de recepción, asignación, digitalización, control de calidad y despacho, para recién finalmente las actas estén disponibles en la Base de Datos para que pueda emitirse una certificación. Este proceso toma un tiempo de 8 horas en el mejor de los casos; siempre y cuando los registradores remitan el acta registral física en los plazos indicados.

Esta innovación lleva al RENIEC a ser uno de los primeros países en la región en generación de actas registrales totalmente digitales que cuenten con valor legal y eficacia jurídica, pero al estar parcialmente operativo no permite y ahí va nuestro propósito de que se generen reformas legislativas y constitucionales a fin de que este medio se masifique y pueda realmente ser una herramienta que permita a RENIEC tener un registro civil de vanguardia.

Nuestra investigación se justifica porque es un tema nuevo y de bastante debate doctrinario.

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Profundiza los aspectos de la normativa vigente para los registros de hechos vitales, al tener que analizar la pirámide normativa, tratando de contribuir al conocimiento del Derecho Constitucional y Procesal; la presente investigación permitirá conocer la evolución normativa.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La justificación práctica tiene como justificación que los usuarios de los servicios de registros civiles del RENIEC, sean tratados de manera digna, que la entidad administrativa respete sus derechos constitucionales y que sea la Constitución la que prime, y que la ley u otras normas de inferior jerarquía sean también instrumento para este objetivo.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Durante la indagación, se utilizará una herramienta de investigación de un test de estudio, para analizar el problema planteado. Dicha herramienta ha sido validada y podría ser utilizada en futuras investigaciones de este tipo.

JUSTIFICACIÓN LEGAL

Se justifica en cuanto hacemos la investigación en función de la normativa legal vigente, hechos suscitados y teniendo en cuenta las últimas sentencias del Tribunal Constitución y su dogmática.

1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

TEMPORAL

Una de las restricciones que encontramos es el factor tiempo, tanto para el traslado a las diferentes centros donde se procesa la información relevante para esta investigación dado que se encuentran distantes del lugar donde se reside, asimismo las actividades laborales nos limitan con la realización rápida de la presente investigación, debido a que la institución por las distintas certificaciones que cuenta (ISO 27001: 2014 certificación por seguridad de la información) solo permite recoger cierta información importante.

ECONÓMICA-TECNOLÓGICA

Una de nuestras limitaciones es de carácter económico al no contar con asesor metodológico y estadístico para el manejo y empleo de software; el cual es importante para realizar el desarrollo del trabajo de muestra de la información recogida a la aplicación de nuestros instrumentos. Se superó ésta limitación participando en cursos de capacitación en investigación implicando una inversión adicional a los gastos que requiere nuestra investigación.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es viable ya que busca dar respuesta a interrogantes de carácter constitucional y procesal constitucional a una problemática que sucede diariamente en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. En nuestro medio no se han realizado investigaciones que traten de abordar la problemática del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, que tome en cuenta, la situación del administrado, ante el vacío de normas que muchas veces son tratados de manera inapropiada, donde las entidades administrativas no respeten los plazos y las normas establecidas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Antecedentes internacionales

- **CORTEZ MIRANDA, HEGEL** Es indudable que el Registro Civil impacta en la formación de la nación, pues define a sus ciudadanos tanto en el terreno social como en el jurídico, y es a partir de su creación cuando el Estado comenzó a prever a los individuos de la seguridad de su identidad.

Hoy en día los distintos registros de los estados del país representan la historia de todos los pobladores; es decir, informan quienes son, donde nacieron, entre otros muchos aspectos, y día a día avanzan hacia la modernidad, buscando instituciones que además de prestar servicios de manera ágil y eficiente, sean garantes del derecho a la identidad.

- **MERA CEDEÑO, BETTY** (2012), Tesis para obtener grado de Magister en social de la infancia y adolescencia, la materia planteada es de beneficio común, puesto que toda regla y consecuentemente todo cuerpo de ley debe conservar la modulación del convivir social, siempre con el objetivo de lograr los derechos de todas las personas. Dentro de este marco de la ley, como es el caso de nuestra constitución y el código del niño y del adolescente, existen muchas instrucciones contenidas en los diferentes artículos sobre el derecho a la identidad, dejándose entrever la necesidad de generar un estudio histórico legal que nos permita saber los logros o retrocesos sobre las normas que se han planteado. El proceso de la actual exploración se dio con el fin de saber si el recurso acerca de la identidad se aplica

de acuerdo al raciocinio jurídico y al espíritu de la norma con el que fue creado. Esta indagación jurídica se enmarca en el contenido del Derecho Público; pues urge la necesidad de indagar más a fondo este tópico, de manera que las propuestas de solución sugeridas en el presente estudio, brinden los beneficios legales a los niños, niñas o adolescentes que pudieran estar siendo transgredidos.

Antecedentes nacionales.

- **SENTENCIA DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL EXP. 2273-2005-PHC/TC (20005).**“..Según fluye de autos, mediante la demanda la parte actora persigue que el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil (RENIEC) expida el duplicado de su Documento Nacional de Identidad, tras considerar que la negativa de realización de dicho trámite vulnera sus derechos constitucionales a la vida, a la identidad, a la integridad psíquica y física, al libre desarrollo y bienestar, y a la libertad personal. En principio, el Tribunal Constitucional estima oportuno precisar que del caso de autos subyacen una serie de problemas respecto de los cuales es necesario emitir pronunciamiento, habida cuenta que la discusión planteada contiene elementos que van más allá de un asunto meramente formal o legal, pues comprometen otros valores constitucionales que, por su propia relevancia, requieren de definición expresa.

En tal sentido, este Colegiado se pronunciará acerca de lo que representan el principio de dignidad, el derecho a la identidad y el rol del Documento Nacional de Identidad..”.

- **LUJÁN TAIPE, JHONATAN ERICK (2013).** El estudio realizado se desarrolló sobre la problemática existente en los controles asociados a los

procesos del registro civil. Para ello, se propone un tratamiento de mejora en base a un instrumento que modele el proceso de los registros civiles y se caracterice por contener información que desprenda un recurso disponible e íntegro para los responsables de la administración del proceso, permitiendo el beneficio a todos los peruanos y peruanas. Por otra parte, el RENIEC, en calidad de Ente Rector de los Registros de Estado Civil y actualmente tiene la misión de consolidar la base de datos nacional de los actos civiles de las personas. Es por esta causa que la herramienta desarrollada en esta investigación, reúne los procedimientos y prácticas regulados por el organismo rector, para luego en un el mediano o largo plazo la información pueda ser reutilizada con fines de carácter público.

- **CHAVEZ YRIGOYEN DANILO** (2012). Luego de analizar las tesis pasadas se llega a la conclusión de que los Data Mart's, han sido fundamentales para mostrar los indicadores de los procesos clave del negocio, esto ha permitido que la alta dirección tome las medidas correctivas necesarias y mejore sobremanera los procesos. Con el debido análisis y organización de la estructura del Data Mart se puede facilitar mucho el trabajo y brindar información necesaria a la alta dirección. El RENIEC dado que es una entidad del estado, que no tiene fines de lucro, y se debe solo a los peruanos, su único fin es mejorar la calidad de sus servicios. En esta institución los procesos clave son el registro del trámite y entrega del DNI. El desarrollo de una solución de Inteligencia de Negocios que permita explotar la información estratégica requerida por la alta dirección mediante el uso de Data Mart's, facilitaría tener un acceso directo a los indicadores de los procesos, esto permitiría señalar cuales son los factores que realmente inciden en el buen o mal funcionamiento, detectar situaciones anormales, llegar a ubicar los factores que ayuden al proceso y predecir el funcionamiento futuro con un alto porcentaje de certeza.

- **SALAZAR 2003** Título: análisis de la implementación de un Data Mart de gestión de negocios aplicado a una institución financiera. Esta tesis analiza la propuesta que está dirigida a implementar un sistema informático eficiente y confiable para la evaluación de la gestión financiera diaria, y para la supervisión del nivel de cumplimiento de las metas asignadas a cada ítem de rendimiento. Esto, con el propósito de buscar que se alcancen los objetivos estratégicos fijados. La implementación de esta solución involucra la elaboración de un modelo de datos que soporte las consultas requeridas por los usuarios para un mejor análisis del desenvolvimiento de la entidad financiera. El producto final será un sistema de análisis de gestión y otro de seguimiento de objetivos, los cuales deben ser lo suficientemente flexibles para permitir implementar todo tipo de vistas requeridas.

2.2 BASES TEÓRICAS

Constitución Política del Perú de 1993

Promulgada el 29 de diciembre de 1993, entre sus principales considerandos referentes al Órgano Electoral, establece en forma novísima un Sistema Electoral compuesto por tres estamentos: el Jurado Nacional de Elecciones - JNE encargado de administrar la Justicia Electoral; la Oficina Nacional de Procesos Electorales - ONPE encargada de llevar a cabo la realización de los procesos electorales y el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil -RENIEC encargado de garantizar la identidad ciudadana, esta nueva estructura del órgano electoral rompe con una tradición implantada desde 1931, en que órgano encargado de los procesos electorales era uno solo. La nueva constitución se estructura en 6 títulos, 14 capítulos, 206 artículos y 16 disposiciones finales y transitorias; entre sus principales considerandos señala en sus artículos N° 176 al N° 187 que el Sistema Electoral tiene por finalidad asegurar que las

votaciones traduzcan la expresión auténtica, libre y espontánea de los ciudadanos y que los escrutinios sean el reflejo exacto y oportuno de la voluntad del elector expresada en las urnas por votación directa; teniendo por funciones básicas el planeamiento, la organización y la ejecución de los procesos electorales o de referéndum u otras consultas populares, el mantenimiento y la custodia de un registro único de identificación de las personas y el registro de los actos que modifican el estado civil; estando conformado por El JNE, La ONPE y El RENIEC, los cuales actúan con autonomía y mantienen entre sí relaciones de coordinación de acuerdo con sus atribuciones.

En lo referente al Jefe de RENIEC, es también nombrado por el consejo nacional de la Magistratura por un periodo de 04 años renovable, pudiendo ser removido por falta grave estando afectó a las mismas incompatibilidades que para los integrantes del JNE, tiene a su cargo la inscripción de los nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones y otros actos que modifican el estado civil, emitiendo las constancias correspondientes, prepara y mantiene actualizado el padrón electoral, proporcionando al JNE y a la ONPE la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones, mantiene además el registro de identificación de ciudadanos emitiendo los documentos que acreditan su identidad, la ley señalara sus demás funciones.

Derecho a la identidad

La identidad es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano porque le permite adquirir otros derechos fundamentales a lo largo de su vida, como la ciudadanía. “Carecer de identificación convierte a las personas en invisibles para la sociedad y las acerca a la arriesgada condición de

apátridas porque no figuran en registro oficial alguno. Por ello el Gobierno ha efectuado los mayores esfuerzos para dotar del documento nacional de identidad (DNI) a todos los peruanos, sin distinción, meta a la que pronto se llegará”.

Ley N° 26497 Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

Promulgada el 11 de julio de 1995, consta de 5 títulos, 58 artículos, 5 disposiciones transitorias y 09 disposiciones finales; entre sus principales considerandos establece que el registro es un organismo autónomo, que cuenta con personería jurídica de derecho público interno y goza de atribuciones en materia registral, técnica, administrativa económica y financiera; siendo la encargada de organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales e inscribir los hechos y actos relativos a su capacidad y estado civil, desarrollando para ello los procedimientos y técnicas automatizadas que permitan un manejo integrado y eficaz de la información; junto con el JNE y la ONPE conforman el Sistema Electoral Peruano; prescribe que la inscripción en el registro se efectuara bajo criterios simplificados, el empleo de formularios y un sistema automático de datos que permita la confección de un registro único de identificación de toda las personas naturales, así como un Código Único de Identidad.

Entre sus funciones establece que le corresponde planear, dirigir, coordinar y controlar las actividades del registro de identificación de las personas señaladas en la presente ley y expedir el reglamento de las inscripciones y normas complementarias; señala además entre otras de sus funciones, que le compete registrar los nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones y demás actos que modifiquen el estado civil de las personas, así como las resoluciones judiciales o administrativas

que a ellos se refieran susceptibles de inscripción y los demás actos que señala la Ley; prepara y mantiene actualizado el Padrón Electoral en coordinación con la ONPE, debiendo de proporcionar al JNE y a la propia ONPE la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones; mantendrá el Registro de Identificación de las Personas, emitiendo el documento único que acredita la identidad de las personas así como sus duplicados, debiendo de garantizar los datos relativos a las personas que son materia de inscripción; para ello mantendrá estrecha y permanente coordinación con las Municipalidades, el INABIF, los Consulados del Perú, las Comunidades Campesinas, Centros de Salud Públicos y Privados, Agencias Municipales autorizadas, Poder Judicial y cualquier otra dependencia instancia o entidad pública o privada cuando ello fuese necesario.

Respecto al Documento Nacional de Identidad - DNI establece que es un documento público, personal e intransferible, constituyendo la Única Cédula de Identidad Personal para todos los actos civiles, comerciales, administrativos, judiciales y en general para todos aquellos casos en que por mandato legal deba ser presentado; constituyendo también el Único Título de Derecho de Sufragio de la persona a cuyo favor ha sido otorgado; el DNI deberá ser impreso y procesado con materiales y técnicas que le otorguen condiciones de máxima seguridad, inalterabilidad, calidad e intransferibilidad de sus datos, sin perjuicio de una mayor eficacia y agilidad en su expedición, debiendo el documento emitido asignar un Código Único de Identificación - CUI, el mismo que se mantendrá invariable hasta el fallecimiento de la persona como único referente identificador de la misma; este CUI constituye la base sobre la cual la sociedad y el estado lo identifican para todos sus efectos; debiendo ser adoptado obligatoriamente por sus distintas

dependencias como numero único de identificación de la persona en los registros de orden tributario y militar, licencias de conducir, pasaportes, documentos acreditativos de pertenencia al sistema de seguridad social y en general todos aquellos casos en los cuales se lleve un registro previo tramite o autorización.

Para las inscripciones en el registro establece que se inscriben en el los actos que la Ley y el Reglamento de las Inscripciones determinan, siendo su inscripción obligatoria y concierne directamente a los involucrados en el acto susceptible de inscripción; la Ley y el reglamento correspondiente determinara los actos cuya inscripción en el registro es gratuita, debiendo inscribirse en el Registro de Estado Civil entre otros actos, los siguientes: los nacimientos, matrimonios, defunciones, resoluciones que declaren la nulidad del matrimonio, el divorcio, la separación de cuerpos y la reconciliación, las declaraciones de quiebra, los cambios o adiciones de nombre, el reconocimiento de los hijos y las adopciones; así como sus ámbitos de competencia y las formalidades de las inscripciones.

DECRETO SUPREMO 015-98-PCM Aprueban Reglamento de Inscripciones del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

El presente reglamento regula la inscripción de los hechos vitales al estado civil de las personas naturales, determinados en el mismo.

En el capítulo II del presente reglamento se establece el sistema registral, en el cual operaran las oficinas registrales, cuyas actividades serán desde la recepción de títulos, calificación de títulos, de procesamiento registral y emisión de certificaciones que estime igualmente necesarias.

**LEY N° 27269 Ley de firmas y Certificados Digitales, normas
ampliatorias y modificaciones.**

Mediante Ley N° 27269, se aprobó el Régimen de Firmas y Certificados Digitales, con el objeto de regular la utilización de la firma electrónica, otorgándole la misma validez y eficacia jurídica que una firma manuscrita u otra análoga que conlleve manifestación de voluntad. (El Peruano: 28-05-2000)

**Resolución comisión de reglamentos técnicos y
comerciales N° 074–2005/CRT-INDECOPI**

Que aprueba la Norma Técnica Peruana NTP 392.030 2.2005 Microformas .Requisitos para las organizaciones que operan sistemas de producción de Microformas. Parte 2: Medios de Archivo Electrónico.

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. REGISTROS CIVILES

El Registro Civil es una institución pública que depende directamente del estado y que tiene como función principal y constitucional, documentar los datos y hechos que conciernen al estado civil de las personas físicas a través de las actas de nacimiento, de matrimonio civil, defunción. El fin que persigue el registro civil es probar ante cualquier tercero, persona o institución dichos datos y hechos. Cada hecho inscrito supone un nuevo asiento en el Registro. El registro civil cuenta con naturaleza jurídica en la necesidad de acreditar de forma oficial el estatus de sus atributos civiles. Gracias a los datos registrados en el registro civil los ciudadanos pueden obtener información certera y eficaz a través de una base de datos oficial que resulta de mucha utilidad para reforzar sus derechos constitucionales.

2. REGISTRADOR CIVIL

Funcionario encargado del Registro Civil y de la Inscripción y comunicación de información sobre los sucesos vitales con fines estadísticos. En RENIEC ha sido capacitado para efectuar el registro en los sistemas de registro en línea que generan las actas electrónicas.

3. ALMACEN CRIPTOGRAFICO

Dispositivo de seguridad que se utiliza para almacenar los certificados digitales permitiendo que el procedimiento se realice en el dispositivo criptográfico sin que la clave privada salga del dispositivo y evitando que quede expuesta. Existen diferentes presentaciones de almacén criptográfico como es el caso de las tarjetas inteligentes (SmartCard y Contactless) el token entre otros. Algunos de estos dispositivos combinan la seguridad con biometría dactilar.

4. ANOTACIONES MARGINALES Y TEXTUALES

Son aquellas inscripciones que se efectúan en las actas registrales, con la finalidad de modificar, rectificar y/o insertar alguna información mediante procedimientos establecidos conforme a ley, las cuales son suscritas por el registrador civil.

5. CALIFICACION DE TITULOS

Es la evaluación formal y material efectuada con el objeto de establecer la legalidad del título, mediante la cual se determina la procedencia o no del asiento solicitado.

6. FIRMA DIGITAL

Es una técnica de criptografía asimétrica, basada en el uso de un par de claves, asociadas a una clave pública relacionadas

matemáticamente entre sí de tal forma que las personas que conocen la clave pública no puedan derivar de ella, la clave privada.

7. FORMATO DEL DOCUMENTO ELECTRONICO

Es la estructura que adopta el archivo binario que contiene el documento electrónico. Para las actas registrales electrónicas se ha definido como formato el PDF/A establecido en el estándar ISO 19005-1.2005 Document management – Electronic document file format for long-en.

8. CODIGO UNICO DE IDENTIFICACION

Forma única de identificación para las personas, mediante un sistema de identificación, es un estándar de identificación, que a través de un código único permite acceder a información automatizada.

El código único de identificación de las personas constituye la base sobre la cual la sociedad y el Estado la identifican para todos los efectos.

9. DERECHO A LA IDENTIDAD

El control es no jurisdiccional cuando la iniciativa corresponde exclusivamente a los órganos gubernamentales y no a los ciudadanos.

10. FUNCIÓN ADMINISTRATIVA

Es toda actividad que realizan los órganos administrativos, y la actividad que realizan los órganos legislativos y jurisdiccionales, excluidos respectivamente los actos y hechos materialmente legislativos y jurisdiccionales.

11. POLITICAS PÚBLICAS

Política pública se puede entender como el ámbito privilegiado de realización del acuerdo entre Estado y sociedad. Las políticas públicas son las que le dan sentido y función al Estado. No todo es asunto público y de lo público no todo se convierte en política y más aún, actualmente asuntos públicos están siendo atendidos no solamente y únicamente por el gobierno sino que intervienen otros actores especialmente de la sociedad civil. Por tanto las políticas públicas son, sin duda alguna, la decisión estatal plasmada en la resolución de un problema en la sociedad. Políticas Públicas eficientes, sanas y que respondan a los problemas sociales darán como resultado un Estado con administración capaz de enfrentar con seguridad cualquier adversidad venidera. Las políticas públicas nos afectan a todos los peruanos y peruanas en una u otra forma. Por ello, es importante conocer cómo se formulan, cómo se presupuestan, cómo se implantan y cómo se evalúan. Como hemos mencionado, las políticas públicas se establecen como resultado de la negociación entre el gobierno y los ciudadanos, lo que se desencadenará en una solución o soluciones beneficiosas para la comunidad. Por lo tanto, la política pública implica:

1. Acciones orientadas a metas y objetivos particulares.
2. A una declaración de política en forma de expresión formal escrita indicando la intención de una unidad de gobierno con respecto a un problema, metas, objetivos e indicadores de logros para atender ese problema.
3. Ley, orden ejecutiva, ordenanza, procedimiento administrativo, reglamentos, decisiones de un tribunal, discurso o mensaje de un oficial público.
4. Está basada en ley, reglamento o norma aprobada por una unidad de gobierno y es autoritativa u obligada.

2.4 HIPÓTESIS

2.4.1 HIPOTESIS GENERAL

Generada las reformas legislativas, se impulsara mecanismos o herramientas informáticas para las Oficinas Registrales de las Municipalidades, esto permitirá registrar actas de hechos vitales en línea y dentro del aplicativo institucional del RENIEC, esto generará que las actas electrónicas de hechos vitales, tenga una alta aceptación de los ciudadanos y así mismo obtener su documento de identificación en un tiempo prudente sin vulnerar sus derechos constitucionales.

2.4.2 HIPOTESIS ESPECÍFICA

HE1: Implementada la reforma normativa y el mecanismo, habrá una mayor recepción de actas de celebración de las municipalidades revocadas e incorporadas por parte del RENIEC, mayor será el número de generación de actas electrónicas y atención de copias certificadas para los usuarios.

HE2: La debida actualización instructiva de los Registradores Civiles con las reformas, permitirá generar las Actas Electrónicas de acuerdo a los objetivos previstos, permitiendo mejorar los niveles de atención al usuario. Independientemente de la tipología de este usuario.

2.5 VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Funcionarios que brindan Calidad de servicio en la emisión de Actas Registrales.

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Ciudadanos del Perú.

2.6 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

| VARIABLE | | DIMENSION | INDICADORES | SUB INDICADORES /INDICES |
|---------------|---|--------------------------|--|--|
| INDEPENDIENTE | FUNCIONARIOS QUE DAN CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMISION DE ACTAS REGISTRALES | ORDENAMIENTO JURIDICO | LEGISLACION. REGLAMENTO. TRATADOS INTERNACIONALES; DOCTRINA EMANADA DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL. | SEGURIDAD JURIDICA |
| | | ALTA TECNOLOGIA | COSTO ACCESIBILIDAD DEL USUARIO EVALUACION DE TECNOLOGIAS DISPONIBLE | PAGO ATENCION TIEMPO DE ESPERA ACEPTABILIDAD |
| | | CAPACITACION | NIVEL EDUCATIVO HORAS DE CAPACITACION EVALUACION DEL EMPLEADO | ACTIVIDADES POR RECURSOS DISPONIBLES RESULTADOS DE ACCIONES LOGRO - OBJETIVO |
| | | MARKETING | DIFUSION DEL SERVICIO | NECESIDAD DE SERVICIO |
| DEPENDIENTE | CIUDADANOS DEL PERU | SATISFACCION DEL USUARIO | TIPOLOGIA DE USUARIO OPINION PUBLICA | BUENO - REGULAR - MALO BUENO - REGULAR - MALO |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Método de la investigación

El enfoque que se ha dado a esta investigación es deductivo, lo que consiste en utilizar la totalidad de reglas y procesos, lo cual permitirá deducir conclusiones finales a partir de unos enunciados supuestos llamados premisas, si de una hipótesis se sigue una consecuencia y esa hipótesis se da, entonces, necesariamente, se da la consecuencia. La forma suprema del método deductivo es el método axiomático.

El argumento deductivo se contrapone al método inductivo, en el sentido de que se sigue un procedimiento de razonamiento inverso. En el método deductivo, se suele decir que se pasa de lo general a lo particular, de forma que partiendo de unos enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se infieren enunciados particulares, o hipotéticos-deductivo, si las premisas de partida son hipótesis contrastables.

3.1.1. Diseño

Para la selección del diseño de investigación se ha utilizado la **Investigación no experimental**: que es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad.

"Estos diseños describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean estas puramente correlacionales o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado. Por lo tanto, los

diseños correlacionales pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pueden pretender analizar relaciones de causalidad. Cuando se limitan a relaciones no causales, se fundamentan en hipótesis correlacionales y cuando buscan evaluar relaciones causales, se basan en hipótesis causales".

En el esquema:

M = Muestra de investigación
Ox, Oy = Observaciones de las variables
r = Relaciones entre variables

3.1.2. Tipo

El tipo de investigación es básica. La investigación básica o pura, tiene como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente.

El tipo de investigación es descriptiva correlacional porque se ha medido la relación que existe entre la variable funcionarios del RENIEC y la variable ciudadanos mediante el coeficiente de correlación de Pearson, que es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón.

3.1.3. Nivel

El presente estudio de investigación es de nivel aplicativo, ya que se va a utilizar; con el objeto de medir la pertinencia de métodos alternativos de registros civiles,

3.2 Población y Muestra

La población está conformada por 100 operadores especializados del Registro Nacional de Identificación y estado civil.

Cuadro de Distribución de la Población

Se empleará el muestreo con personal con experiencia en Registros Civiles y Procesos:

| OFICINAS | Nº DE FUNCIONARIOS |
|------------------------------------|-----------------------|
| Asesoría Jurídica | 20 |
| Registros Civiles | 10 |
| Procesamiento de Registros civiles | 42 |
| Depuración de Registros civiles | 18 |
| Profesionales del derecho | 10 |
| TOTAL | 100 |

Muestra

La muestra es de tipo no probabilístico, de carácter inducido con un total de 100 profesionales y funcionarios especializados en tema registral del RENIEC.

$$P = M$$

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Para la recolección de datos

3.3.1.1. Técnicas

En el estudio se utilizarán las siguientes técnicas:

- Técnica de Análisis de documentos, la cual será aplicada durante todo el proceso de investigación.
- Estadística, se aplicará para el análisis descriptivo e inferencial de los datos a obtener.
- Juicio de expertos
La técnica de juicio de expertos se dará cuando se valide el cuestionario de la prueba, antes de aplicarse a toda la muestra.

3.3.1.2. Instrumentos

- a) Cuestionario. - Este instrumento me permitió recopilar datos, que consiste en una serie de preguntas escritas que debe responder un entrevistado. Por lo regular, el cuestionario es sólo un elemento de un paquete de recopilación de datos que también puede incluir:

Los procedimientos del trabajo de campo, como las instrucciones para seleccionar, acercarse e interrogar a los entrevistados.

El cuestionario está compuesto por 10 ítems de carácter cerrado dirigido a los 100 funcionarios y profesionales encargados del Registro Nacional de identificación y estado civil...

3.3.2 Para la presentación de datos (cuadros y gráficos)

Cuadros y gráficos estadísticos.

333. Para el análisis e interpretación de datos

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes o fuentes también ya indicadas, serán incorporados al programa computarizado SPSS v. 23 y con ello se elaborarán informaciones como cuadros con precisiones porcentuales.

Los estadísticos que probablemente se emplearán teniendo en cuenta las características de la muestra y el nivel de las variables serán los siguientes estadísticos:

3.3.3.1. **Media:** Muestra el promedio aritmético; la suma dividida por el número de casos.

3.3.3.2. **Mediana:** Valor por encima y por debajo del cual se encuentran la mitad de los casos.

La mediana es una medida de tendencia central que no es sensible a los valores atípicos (a diferencia de la media, que puede resultar afectada por unos pocos valores extremadamente altos o bajos).

3.3.3.3. **Moda:** El valor que ocurre con mayor frecuencia.

El Coeficiente Alfa de Cronbach: Es una medida de la homogeneidad de los ítems y se define como el grado en que los reactivos de la prueba se correlacionan entre sí. Este coeficiente implica trabajar con los resultados de todas las pruebas incluyéndose en el análisis las respuestas individuales a cada ítem (Brown 1980, Magnusson 1976). Su ecuación es:

$$\alpha_{est} = \frac{kp}{1 + p(k - 1)},$$

Coeficiente de Correlación de Pearson: Mide el grado de correlación (la dirección de esa correlación es positiva o negativa) entre dos variables de escala métrica (intervalo o de razón).

Este coeficiente, normalmente representado por la letra "r" asume apenas valores entre -1 y 1.

Prueba Z de Comparación de Proporciones: Es una prueba estadística para analizar si dos proporciones difieren significativamente entre sí.

La puntuación Z resultante se compara con la puntuación Z de la distribución de puntuaciones Z (normal) que corresponda al nivel de confianza elegido.

El valor calculado de Z (resultante de aplicar la fórmula) debe ser igual o mayor que el valor de la tabla de áreas bajo la curva normal correspondiente. Si es mayor o igual, se acepta la hipótesis de investigación. Si es menor se rechaza.

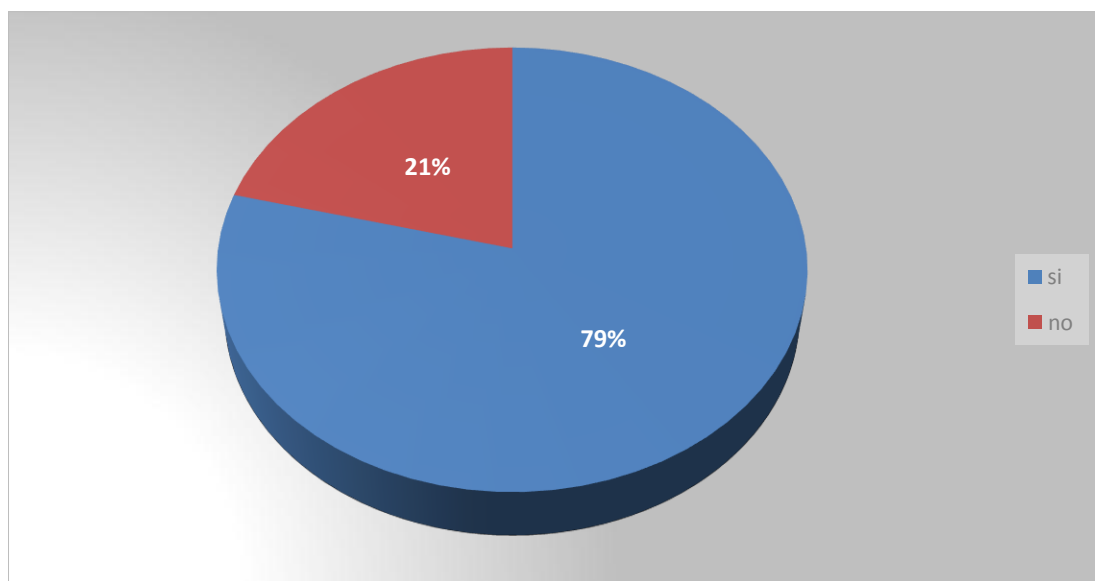
CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Los resultados se han obtenido en base a las investigaciones, encuestas, tabulada y sistematizada en las tablas de frecuencia simple, e interpretada y analizada las que paso a detallar atreves de los siguientes gráficos.

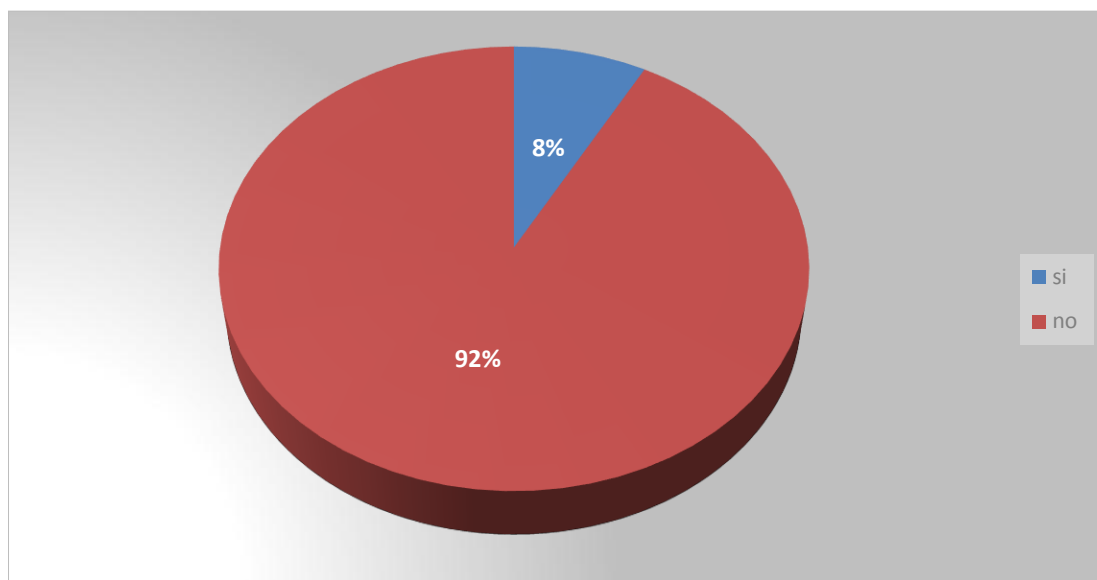
- 1) **¿Usted como funcionario o profesional en la administración pública encuentra que las actas registrales automatizadas cumplen con el principio de legalidad?**



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos en las encuestas, se logró determinar que del total de encuestados (100 funcionarios y profesionales encargados del RENIEC), el 21% considera que las actas registrales automatizadas no cumplen con el Principio de Legalidad; y el 79% señalo el principio de legalidad están cumpliendo con este requisito.

2) ¿Usted como funcionario o profesional en la administración pública ha resuelto aplicando el principio de jerarquía normativa alguna controversia al momento de realizar el registro de actas registrales automatizadas?



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos en las encuestas, se logró determinar que del total de encuestados (100 funcionarios y profesionales encargados del RENIEC), el 8% reconoce que ha resuelto aplicando el principio de jerarquía normativa alguna controversia planteada dentro de procesos registro de inscripciones; y el 92% señaló que resolvió dichas controversias sin la necesidad de aplicar el principio de jerarquía normativa.

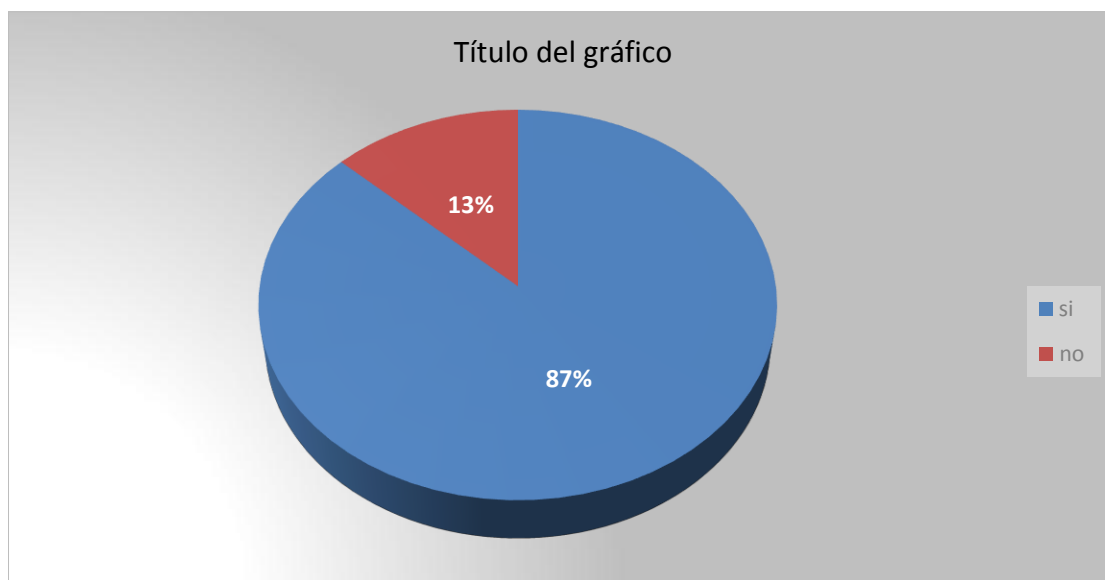
3) ¿En relación al principio de eficacia considera usted que los registros civiles logran su finalidad, evitando dilaciones indebidas?



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos en las encuestas, se logró determinar que del total de encuestados (100 funcionarios y profesionales encargados del RENIEC), el 40% considera que registros civiles no cumplen con el principio de eficacia; y el 60% señalo que los registros civiles si están cumpliendo con el principio señalado.

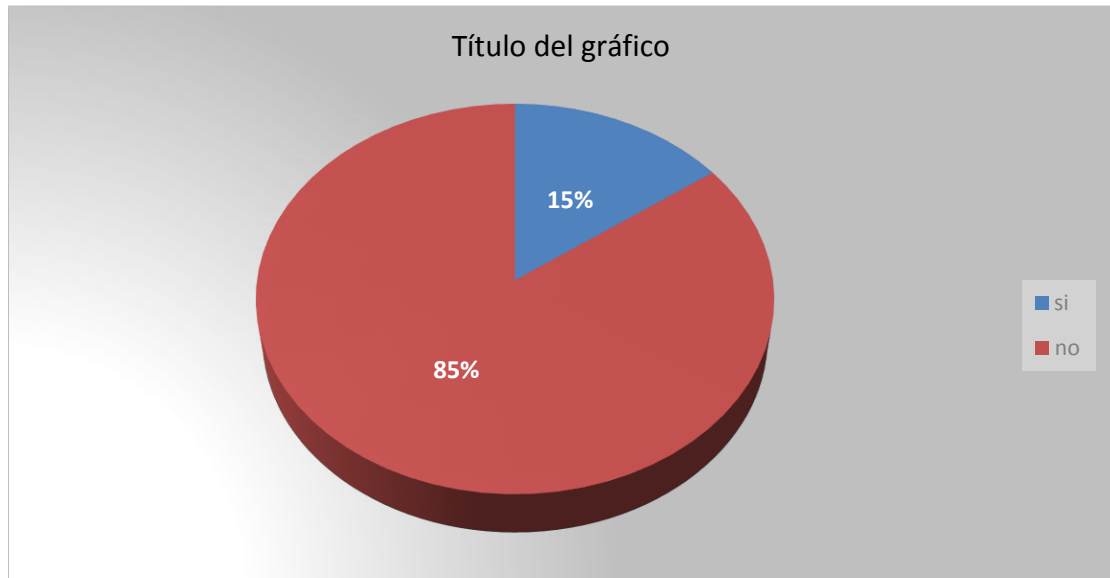
- 4) ¿Los derechos fundamentales del administrado se verán mejor resguardados, si las políticas públicas dan como resultado de negociación entre el gobierno y los ciudadanos “mecanismos alternativos”?



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos en las encuestas, se logró determinar que del total de encuestados (100 funcionarios y profesionales encargados del RENIEC), se logró determinar que el 87% considera que los derechos fundamentales de los administrados se verían mejor resguardados, si las políticas públicas dan como resultado de negociación entre el gobierno y los ciudadanos “mecanismos alternativos”; y el 13% señaló que los derechos de los administrados ya se encuentran resguardados.

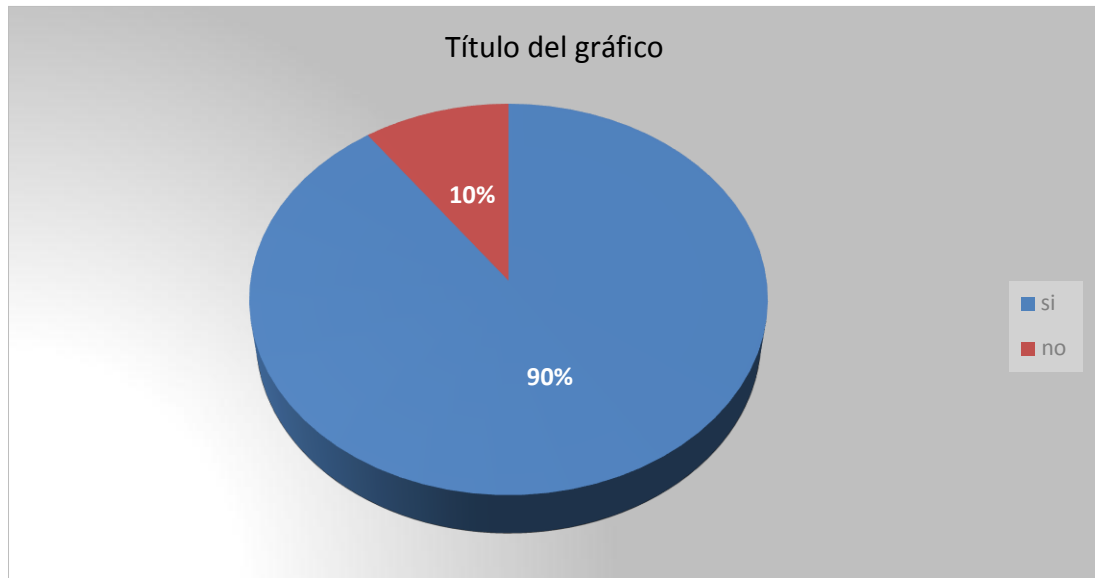
- 5) ¿Cree usted que a partir de la aplicación de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) como medio, podría afectar directamente derechos fundamentales de los administrados?



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Al formular la pregunta a los encuestados, se logró determinar que del total de encuestados (100 funcionarios y profesionales encargados del RENIEC), el 85% manifestó que a partir de la aplicación de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) como medio, no podría afectar directamente derechos fundamentales de los administrados y el 15% dijo que si se puede materializar un daño a los derechos fundamentales de los administrados.

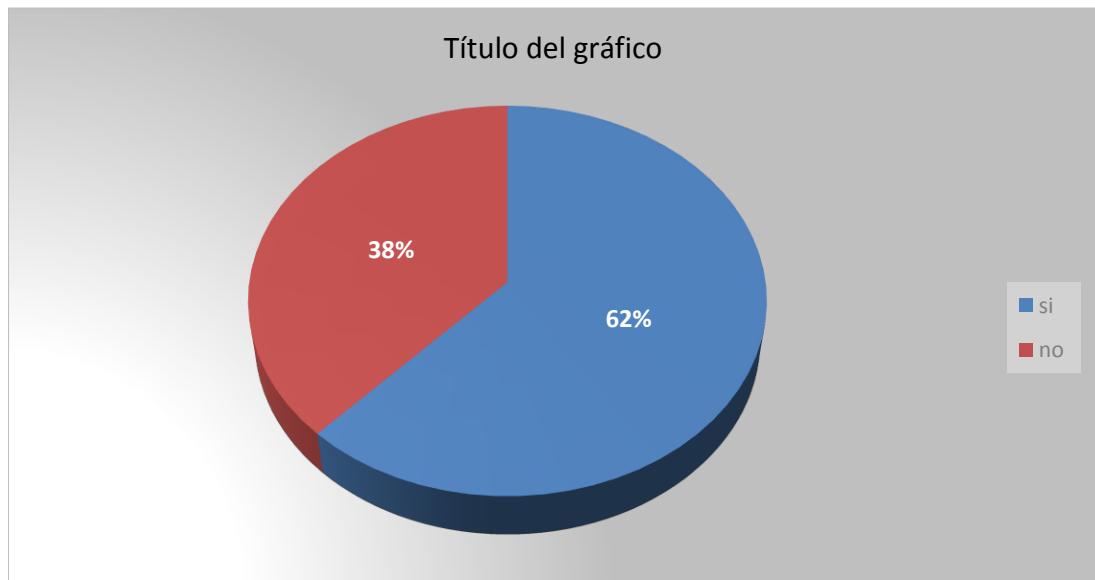
- 6) ¿El acta registral electrónica es una herramienta informática creada por RENIEC; si esta herramienta se masifica debería de ser un “mecanismo alternativo” para la solución de los registros civiles?



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos en las encuestas, se logró determinar que del total de encuestados (100 funcionarios y profesionales encargados del RENIEC), en la presente pregunta el 90% manifestaron que es oportuna e importante la masificación de esta herramienta informática; y el 10% opina que los procesos de registros actuales son suficientes y no sería conveniente esta herramienta.

- 7) ¿Se pueden identificar iniciativas de Gobierno Electrónico destinadas a ofrecer servicios administrativos o de gobierno, información pública y nuevos canales de conexión a los ciudadanos. Por ejemplo, el acta registral electrónica?



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Al formular la pregunta a los encuestados, se logró determinar que del total de encuestados (100 funcionarios y profesionales encargados del RENIEC), el resultado fue que el 62% identifica iniciativas del Gobierno Electrónico destinada a ofrecer servicios administrativos o de gobierno; y el 38% manifestó que no identifican estas plataformas de servicio del gobierno electrónico

8) ¿Considera usted que las políticas públicas ayudan a la mejora en la atención de los administrados y a resolver la coyuntura en los registro civiles?



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos en las encuestas, se logró determinar que del total de encuestados (100 funcionarios y profesionales encargados del RENIEC), se estableció que 27% no considera que las políticas públicas ayudan a la mejora en la atención de los administrados y a resolver la coyuntura en los registro civiles; en cambio el 73% opinaban que las políticas públicas ayudan a la mejora en la atención de los administrados y a resolver la coyuntura en los registro civiles.

9) ¿En relación al plazo de atención para la generación del acta registral electrónica automatizada, está siendo eficaz para obtener identidad?



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Al formular la pregunta a los encuestados, se logró determinar que del total de encuestados (100 funcionarios y profesionales encargados del RENIEC), el 83% manifestó estar de acuerdo que el plazo de atención para la generación del acta registral electrónica automatizada, está siendo eficaz para obtener identidad; y el 17% manifestó que no, debido a que del registro tradicional permite también obtener la identidad.

10) ¿Usted como funcionario o profesional está de acuerdo en la implementación de mecanismos alternativos (herramientas informáticas), con la finalidad de resolver los problemas de los registros civiles en lugares alejados?



ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de encuestados (100 funcionarios y profesionales encargados del RENIEC), al formular la siguiente pregunta obtuvimos como resultado que: el 89% considera que implementar mecanismos alternativos (herramientas informáticas), con la finalidad de resolver los problemas de los registros civiles en lugares alejados; y el 11% opina que no aplican mecanismos alternativos en registros civiles debido a que no serían beneficiosos al administrado.

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Validación estadística – prueba de hipótesis. De acuerdo a la investigación realizada y a las encuestas concluimos, que existen criterios adecuados para que el Registro Nacional de Identificación y estado civil apliquen mecanismos alternativos, en beneficio de los administrados para garantizar el correcto ejercicio y la seguridad jurídica.

Así mismo, que el ordenamiento jurídico otorga a los funcionarios del Registro Nacional de Identificación y estado civil el ejercicio de la actividad normativa, que consiste en la emisión de normas.

Y finalmente, que el ordenamiento jurídico otorga a los funcionarios del Registro Nacional de identificación y estado civil el ejercicio de mecanismos innovadores en beneficio de los peruanos y peruanas.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de los resultados

Considerando el enfoque de la investigación y la importancia de la realización de la encuesta a los encargados de los procesos de generación de actas, llegamos a los siguientes resultados:

1.- Si analizamos, en este caso el cuadro N° 1

De los resultados obtenidos en las encuestas, se logró determinar que del total de encuestados, el 21% considera que las actas registrales automatizadas no cumplen con el Principio de Legalidad; y el 79% señalo el principio de legalidad están cumpliendo con este principio.

2.- Del análisis del cuadro N° 2

Del análisis del presente cuadro arribamos a la conclusión que del total de encuestados, el 8% reconoce que ha resuelto aplicando el principio de jerarquía normativa alguna controversia planteada dentro de procesos registro de inscripciones; y el 92% señalo que resolvió dichas controversias sin la necesidad de aplicar el principio de jerarquía normativa.

3.-En este caso el cuadro N° 3 nos demuestra:

De los resultados obtenidos en las encuestas, se logró determinar que del total de encuestados, el 40% considera que registros civiles no cumplen con el principio de eficacia; y el 60% señalo que los registros civiles si están cumpliendo con el principio señalado

4.- Del análisis del cuadro N° 4 obtenemos que:

Del total de encuestados, se logró determinar que el 87% considera que los derechos fundamentales de los administrados se verían mejor resguardados,

si las políticas públicas dan como resultado de negociación entre el gobierno y los ciudadanos “mecanismos alternativos”; y el 13% señaló que los derechos de los administrados ya se encuentran resguardados

5.- Del análisis del cuadro N° 5 obtenemos que:

Al formular la pregunta a los encuestados, el 85% manifestó que a partir de la aplicación de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) como medio, no podría afectar directamente derechos fundamentales de los administrados y el 15% dijo que si se puede materializar un daño a los derechos fundamentales de los administrados.

6.- Del análisis del cuadro N° 6 obtenemos que:

De los resultados obtenidos en las encuestas, en la presente pregunta el 90% manifestaron que es oportuna e importante la masificación de esta herramienta informática; y el 10% opina que los procesos de registros actuales son suficientes y no sería conveniente esta herramienta.

7.- Del análisis del cuadro N° 7 obtenemos que:

Al formular esta pregunta a los encuestados, el resultado fue que el 62% identifica iniciativas del Gobierno Electrónico destinada a ofrecer servicios administrativos o de gobierno; y el 38% manifestó que no identifican estas plataformas de servicio del gobierno electrónico.

8.- Del análisis del cuadro N° 8 obtenemos que:

En la presente pregunta del total de encuestados, se estableció que se estableció que 27% no considera que las políticas públicas ayudan a la mejora en la atención de los administrados y a resolver la coyuntura en los registro civiles; en cambio el 73% opinaban que las políticas públicas ayudan a la mejora en la atención de los administrados y a resolver la coyuntura en los registro civiles.

9.- Del análisis del cuadro N° 9 obtenemos que:

A la siguiente pregunta formulada del total de encuestados, el 89% manifestó

estar de acuerdo que el plazo de atención para la generación del acta registral electrónica automatizada, está siendo eficaz para obtener identidad; y el 11% manifestó que no, debido a que del registro tradicional permite también obtener la identidad.

10.- Del análisis del cuadro N° 10 obtenemos que:

Del 100% de encuestados, al formular la siguiente pregunta obtuvimos como resultado que: el 89% considera que implementar mecanismos alternativos (herramientas informáticas), con la finalidad de resolver los problemas de los registros civiles en lugares alejados; y el 11% opina que no aplican mecanismos alternativos en registros civiles debido a que no serían beneficiosos al administrado.

CONCLUSIONES

1. El acta registral electrónica es un mecanismo alternativo que registra las inscripciones de nacimientos, matrimonios y defunciones, esto significa que los datos contenidos en el acta registral nunca más se realizarán en forma analógica o en papel.
2. Que este mecanismo alternativo elimina los archivos físicos que podrían sufrir pérdida, destrucción o manipulación, se ha realizado gracias al uso de la tecnología de la información como Certificado Digital y Microformas Digitales.
3. El acta Registral Electrónica tiene una pluralidad de beneficios, sin embargo, uno de los más importantes es el ofrecido al ciudadano, toda vez que ya no tendrá que esperar hasta el día siguiente para que pueda obtener una copia certificada de su acta de nacimiento, matrimonio o defunción, porque esta será entregada inmediatamente luego que termine el proceso de su generación.
4. Que el gobierno electrónico a través de sus políticas y las TIC está permitiendo al RENIEC contar con plataformas de servicio registral a los peruanos y peruanas, así mismo fortaleciendo la seguridad jurídica de los hechos vitales.
5. Que el Registro Nacional de identificación y estado civil cuenta con una herramienta que aún no ha sido masificada, pero que está dando resultado. En ese sentido los registros de identificación estarán siendo protegidos.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda poner en práctica la masificación del acta electrónica, en la cual conste el registro de las inscripciones donde firme únicamente los registradores civiles a través de su certificado digital, pertenecientes a las oficinas de registro de estado civil del RENIEC.
2. Proponer el aumento del presupuesto anual del RENIEC, lo cual permitirá implementar una mayor cantidad de oficinas registrales a nivel nacional, contratar profesionales de capacidad comprobada, además de capacitar constantemente a los registradores civiles y contar con especialistas en Derecho Administrativo y Derecho Constitucional para un mejor nivel de atención a los ciudadanos.
3. Aplicación de criterios homogéneos en la evaluación de las Resoluciones judiciales y Escrituras públicas, antes de la generación de las actas registrales.
4. Crear proyectos de ley en los que se priorice la digitalización de los registros civiles, así mismo proponer la creación de una ventanilla única y digital (portal web) para el servicio del ciudadano, centralizar los trámites y validarlos mediante una nube estatal y segura.
5. Es necesario la creación y articulación con instituciones públicas y privadas como Poder Judicial, Ministerio Público, Colegios profesionales, Municipalidades, Ministerios, hospitales, clínicas, etc., en el sentido de obtener información relevante a fin de poder concluir en plazos establecidos las inscripciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A. BIBLIOGRÁFICAS:

1. **Degregori, Carlos Ivan** (2004) "Desigualdad persistentes y construcción de un país de ciudadanos".
2. **Bonvillani, Andrea** (2002) "Niñez y ciudadanía: la socialización Política".
3. **Blume Fortini, Ernesto**: "La Defensa de la Constitución a través de la Ordenanza Municipal", Editora. Jurídica Grijley E.I.R.L., Primera Edición, Lima, 1998.
4. **Borea Odría, Alberto** (1996): Evolución de las Garantías Constitucionales. Editora y Distribuidora Jurídica. Grijley E.I.R.L., Lima
5. **Comisión Andina de Juristas** (1998) Perú y Chile: Poder Judicial y Derechos Humanos". Lima
6. **Aguilar Luis F**, (2006), Gobernanza y Gestión Pública, FCE, México
7. **Fernández Segado, Francisco** (1984) La Jurisdicción Constitucional en España", Dykinson, Madrid.
8. **García Belaúnde, Domingo** (1996) La Constitución en el Péndulo", Editorial UNSA, Primera Edición, Arequipa.
9. **García Belaúnde, Domingo** (1998) Derecho Procesal Constitucional", MARSOL Perú Editores, S.A., Primera Edición, Lima

10. Hernández, Fernández C., y Baptista P. (2003). **Metodología de la Investigación 3 era. Edición.** México; Editorial McGraw-Hill Interamericana.
11. **HERNÁNDO SAMIERI**, (1991). Metodología de la Investigación.Mc. Graw Hill, México.
12. **KELINGER, F.** (1984) Enfoque Conceptual de la Investigación Pedagógica Edit. Trilla México.
13. **ROMERO, ROCIO** “La identidad y el nombre en tiempos de violencia” en Cuestión de estado, revista del instituto dialogo y propuesta.
14. GP-328-GRC/SGPRC/004.
15. NAI-317-GRC/SGRC/001
16. DI-200-GPP/001

A N E X O S

MECANISMO ALTERNO DE REGISTROS CIVILES PARA POBLACIONES ALEJADAS DE LA PROVINCIA DE LIMA DURANTE EL 2016 Y SUS IMPLICANCIAS CONSTITUCIONALES

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | VARIABLES | HIPOTESIS | METODOLOGIA |
|---|--|---|---|--|
| <p>1. Problema principal: Es la problemática que existe actualmente con los ciudadanos por no poder acceder al documento de identificación por la falta de actualización del registro en línea de los registros civiles afiliados al RENIEC y esto implica la vulneración a derechos constitucionales como el de la dignidad, al nombre y sobre todo al de la identidad.</p> <p>2. Problemas específicos PE1: El orden jurídico no brinda a lo funcionarios del Registro d Identificación y estado Civil, ejercicio de la actividad normativa, que consiste en l emisión de normas.</p> | <p>1. Objetivo General Impulsar ante el congreso reformas legislativas que permitan un criterio distinto en tema registral y así mismo implementar una herramienta informática dentro de RENIEC, que resuelva el error que comete el Registrador Civil en el Acta y que este desarrollada dentro de un marco normativo y constitucional.</p> <p>2. Objetivos Específicos OE1: RENIEC deberá proyectar ante el congreso de la república, reformas legislativas sobre su ley orgánica, en aras de actualizarlos; los cuales en</p> | <p>VARIABLE INDEPENDIENTE Funcionarios que brindan calidad de servicio en la emisión de actas registrales.</p> <p>DIMENSION Ordenamiento jurídico Alta tecnología Capacitación Marketing Costo accesibilidad del usuario Evaluación de tecnologías disponibles Nivel educativo Horas de capacitación Evaluación del empleado Difusión del servicio</p> <p>INDICADORES Legislación. Reglamento. Tratados internacionales; Doctrina emanada del tribunal constitucional.</p> | <p>1. Hipótesis General Generada las reformas legislativas, se impulsara mecanismos o herramientas informáticas para las Oficinas Registrales de las Municipalidades, esto permitirá registrar actas de hechos vitales en línea y dentro del aplicativo institucional del RENIEC, esto generará que las actas electrónicas de hechos vitales, tenga una alta aceptación de los ciudadanos y así mismo obtener su documento de identificación en un tiempo prudente sin vulnerar sus derechos constitucionales.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> | <p>Tipo de investigación: Básica Nivel: Aplicativo POBLACION: La población está conformada por 100 operadores especializados del Registro Nacional de Identificación y estado civil.</p> <p>TÉCNICAS: Análisis documental Estadística Juicio de expertos</p> <p>INSTRUMENTOS: Cuestionarios Pruebas escritas Entrevistas</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>PE2: La falta de herramientas informáticas en las Oficinas Registrales de las municipalidades no permite una comunicación constante con el RENIEC, generando demoras en la absolución de consultas y procesos de las actas registrales.</p> | <p>cierta forma están generando la problemática actual.</p> <p>OE2: Crear un sistema Directo entre las OREC (oficina de registro de estado civil) y RENIEC, a fin de que se envíen las actas registrales en forma oportuna. RENIEC debe dar solución a la Red Informática a través de sus plataforma de soporte técnico, cuando existan problemas de sistema por la carga de trabajo de los equipos y además por ser el administrador de la información.</p> | <p>SUB INDICADORES-INDICES</p> <p>Seguridad jurídica Pago aceptación Tiempo de espera Aceptabilidad Actividades por recursos disponibles Resultados de acciones Logro-objetivo Necesidad de servicio</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>.Ciudadanos Del Perú</p> <p>DIMENSION</p> <p>Satisfacción Del Usuario</p> <p>INDICADORES</p> <p>Tipología de usuario Opinión publica</p> <p>SUB INDICADORES-INDICES</p> <p>Bueno-Regular-Malo</p> | <p>HE1: Implementada la reforma normativa y el mecanismo, habrá una mayor recepción de actas de celebración de las municipalidades revocadas e incorporadas por parte del RENIEC, mayor será el número de generación de actas electrónicas y atención de copias certificadas para los usuarios.</p> <p>HE2: La debida actualización instructiva de los Registradores Civiles con las reformas, permitirá generar las Actas Electrónicas de acuerdo a los objetivos previstos, permitiendo mejorar los niveles de atención al usuario. Independientemente de la tipología de este usuario.</p> |
|--|--|--|---|

A

ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCION DEL CLIENTE SOBRE CALIDAD DE
SERVICIO DE LAS ACTAS REGISTRALES AUTOMATIZADAS

USUARIO: _____

FECHA: _____

1. ¿Usted como funcionario o profesional en la administración pública encuentra que las actas registrales automatizadas cumplen con el principio de legalidad?:

| | | |
|-------------|----|----|
| CRITERIO | SI | NO |
| IMPORTANCIA | | |

2. ¿Usted como funcionario o profesional en la administración pública ha resuelto aplicando el principio de jerarquía normativa alguna controversia al momento de realizar el registro de actas registrales automatizadas?

| | | |
|-------------|----|----|
| CRITERIO | SI | NO |
| IMPORTANCIA | | |

3. ¿En relación al principio de eficacia considera usted que los registros civiles logran su finalidad, evitando dilaciones indebidas?

| | | |
|-------------|----|----|
| CRITERIO | SI | NO |
| IMPORTANCIA | | |

4. ¿Los derechos fundamentales del administrado se verán mejor resguardados, si las políticas públicas dan como resultado de negociación entre el gobierno y los ciudadanos “mecanismos alternativos”?

| | | |
|-------------|----|----|
| CRITERIO | SI | NO |
| IMPORTANCIA | | |

5. ¿Cree usted que a partir de la aplicación de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) como medio, podría afectar directamente derechos fundamentales de los administrados?

| | | |
|-------------|----|----|
| CRITERIO | SI | NO |
| IMPORTANCIA | | |

6. ¿El acta registral electrónica es una herramienta informática creada por RENIEC; si esta herramienta se masifica debería de ser un “mecanismo alternativo” para la solución de los registros civiles?

| | | |
|-------------|----|----|
| CRITERIO | SI | NO |
| IMPORTANCIA | | |

7. ¿Se pueden identificar iniciativas de Gobierno Electrónico, destinadas a ofrecer servicios administrativos o de gobierno, información pública y nuevos canales de conexión a los ciudadanos? Por ejemplo, el acta registral electrónica.

| | | |
|-------------|----|----|
| CRITERIO | SI | NO |
| IMPORTANCIA | | |

8. ¿Considera usted que las políticas públicas ayudan a la mejora en la atención de los administrados y a resolver la coyuntura en los registros civiles?

| | | |
|-------------|----|----|
| CRITERIO | SI | NO |
| IMPORTANCIA | | |

9. ¿En relación al plazo de atención para la generación del acta registral electrónica automatizada, está siendo eficaz para obtener identidad?

| | | |
|-------------|----|----|
| CRITERIO | SI | NO |
| IMPORTANCIA | | |

10. ¿Usted como funcionario o profesional está de acuerdo en la implementación de mecanismos alternativos (herramientas informáticas), con la finalidad de resolver los problemas de los registros civiles en lugares alejados?

| | | |
|-------------|----|----|
| CRITERIO | SI | NO |
| IMPORTANCIA | | |